

KLACHTENPROCEDURE MEDEWERKER, VRIJWILLIGER OF DERDE

Als je als medewerker, vrijwilliger of derde ontevreden bent over het **gedrag** of een **handeling** van iemand, dan is het goed om hier direct over in gesprek te gaan. Dit kan met degene over wie het gaat, maar ook bijvoorbeeld met een collega of een leidinggevende. Degene bij wie je de klacht indient, gaat altijd met jou in gesprek en luistert naar je verhaal. Het Nova College vindt het belangrijk dat een probleem snel wordt opgelost.

Mocht je er nou in een gesprek niet uitkomen, dan kun je een klacht indienen bij het Klachtenpunt. Dit doe je door het invullen van dit klachten- en geschillenformulier. Welke stappen Nova neemt na het indienen van jouw bezwaar, zie je terug in onderstaand stroomschema. Klik op de informatiebuttons (info) voor meer informatie. De gehele klachtenprocedure staat op novacollege.nl.



Je vult een klachten- en geschillenformulier in

info 1

Het Klachtenpunt stuurt jou een ontvangstbevestiging

Op verzoek van het Klachtenpunt lever je de ontbrekende gegevens aan

Je levert niets aan

De klachtenprocedure stopt aan

Het Klachtenpunt gaat aan de slag met je klacht

Ongewenst gedrag

info 2

Overige klachten

Het Klachtenpunt stuurt je klacht door naar het college van bestuur (CvB)

Het Klachtenpunt vraagt de vestigingsdirecteur, directeur van dienst of leidinggevende (alleen bij medewerker) om met jou in gesprek te gaan

Opgelost

info 3

Je vult opnieuw het formulier in en richt deze via het Klachtenpunt aan het CvB

Het Klachtenpunt vraagt de persoon of de afdeling waartegen de klacht is ingediend om met jou in gesprek te gaan

Opgelost

info 4

Het Klachtenpunt meldt je klacht bij de Klachtencommissie

De Klachtencommissie doet onderzoek naar de zaak en nodigt jou en degene over wie de klacht gaat uit voor een hoorzitting

info 5

De Klachtencommissie brengt een advies uit aan het CvB en stuurt dit naar het Klachtenpunt

info 6

Het CvB neemt een besluit op basis van het advies van de Klachtencommissie

Opgelost

info 7

Je gaat in beroep bij de civiele rechter

info 8



KLACHTENPROCEDURE MEDEWERKER, VRIJWILLIGER OF DERDE



info 1

Wie kan een klacht indienen?

- een medewerker of oud-medewerker tot 1 jaar na het beëindigen van de (arbeids)overeenkomst met het Nova College
- een vrijwilliger die via de Uitvoeringsregeling Vrijwilligers werkzaamheden verricht voor het Nova College
- een derde: een persoon, anders dan een medewerker, die uit hoofde van een contractuele verhouding als zelfstandige ofwel voor een bedrijf, is betrokken bij het onderwijsproces of de praktijkbegeleiding van het Nova College (bijvoorbeeld een stagiair van het Nova College)

Waartegen?

Een gedraging, handeling (of het uitblijven hiervan) of (het niet tijdig nemen of weigeren van) een beslissing van:

- a een medewerker of onderdeel van het Nova College of
- b personen die namens het Nova College taken uitvoeren (bijvoorbeeld schoonmaakpersoneel, uitzendkrachten, stagiairs en stagebegeleiders)



info 2

Bij een klacht over ongewenst gedrag kan het gaan om discriminatie, agressie en geweld, (seksuele) intimidatie of extremisme. In dit geval mag je jouw klacht direct aan het college van bestuur richten. Je kunt er ook voor kiezen jouw klacht eerst (via het Klachtenpunt) voor te leggen aan de vestigingsdirecteur, directeur van dienst of (alleen bij een medewerker) leidinggevende. Dit is de reguliere klachtenroute. Of je bespreekt de klacht met een van de vertrouwenspersonen van het Nova College.



info 3

Binnen 10 werkdagen na ontvangst van de klacht door het Klachtenpunt ontvang je de beslissing van de vestigingsdirecteur, directeur van dienst, of (alleen bij een medewerker) leidinggevende.



info 4

De uitkomst van het gesprek tussen jou en degene tegen wie de klacht is gericht (verweerder) wordt **binnen 1 week** door verweerder aan het Klachtenpunt teruggekoppeld. De termijn waarbinnen op jouw klacht beslist moet worden, wordt hiermee opgeschort. Dit gesprek is geen verplichting.



info 5

Dit is een (landelijke) externe Klachtencommissie. Deze commissie heeft een eigen reglement waarin je meer kunt lezen over deze commissie.



info 6

In het advies van de Klachtencommissie wordt aangegeven of de klacht terecht is, met eventuele aanbevelingen aan het College van bestuur. Het is een advies, dat betekent dat het college van bestuur het advies niet hoeft op te volgen, maar in dat geval moet het CvB dit wel extra goed motiveren.



info 7

Het college van bestuur neemt **binnen 10 weken** na ontvangst van de klacht door het Klachtenpunt een beslissing over de afhandeling van de klacht. Deze termijn kan met vier weken worden verlengd. Daarna is verlenging alleen mogelijk wanneer jij daarmee akkoord gaat.



info 8

Tegen de beslissing van het college van bestuur kun je **binnen 6 weken** beroep aantekenen bij de civiele rechter.

